公众教育与对外关系

社区关系

7.1　在本年度内，本署透过不同渠道，推行了多项公众教育和宣传推广活动，目的是：

- 深入社会各阶层；
- 宣传本署提供的服务；
- 向市民推广正面的投诉文化；以及
- 鼓励公职人员建立优良的服务文化。

宣传工作

7.2　根据经验，大众传媒是最有效的宣传渠道。本署制作了一套宣传短片及声带，在本港各电视台和电台播放，宣传本署的服务，让市民知道如何向申诉专员提出投诉。

7.3　其他宣传活动包括印制海报和单张、举行巡回展览、在巴士上播放宣传短片，以及在铁路沿线各车站和车厢的电子资讯板介绍本署的工作。在二零零二年九月至十一月期间，本署配合搬迁新办事处展开宣传，目的在于确保市民能够前来新址提出申诉，不会因未能知悉本署的新办公地点而引致不便。

图表 7.1　巡回展览

图表 7.2　在巴士上宣传本署的服务

7.4　本人会视乎不同情况接受传媒访问，借此向市民介绍本署的工作和服务。

7.5　我们亦会透过《申报》，以不披露个案所涉人士身分的方式，发表一些调查报告，以及让市民知悉本署的未来计划和最新发展情况。本署定期举行记者招待会，公布有关的消息，通常传媒都会踊跃出席，广泛报道。这些报道都包括公布的实例，有助社会人士了解公营机构所作出的改善。

图表 7.3　《申 报》

图表 7.4 2002/03 年度举行的记者招待会

2002 年 5 月 17 日

- 公布有关教育署为分配二零零一年中学学位而作出的应变及纾缓措施的直接调查报告
- 宣布进行两项直接调查：
  — 有关拍卖车辆登记号码的安排
  — 民政事务总署在协助成立业主立案法团方面所担当的角色

2002 年 7 月 3 日

- 公布香港申诉专员第十四期年报
- 公布两份不披露个案所涉人士身分的调查报告

2002 年 8 月 13 日

- 公布有关香港康体发展局资助体育活动的安排的直接调查报告
- 公布两份不披露个案所涉人士身分的调查报告

2002 年 10 月 4 日

- 公布有关拍卖车辆登记号码的安排的直接调查报告
- 公布一份不披露个案所涉人士身分的调查报告
- 宣布进行有关综合电话查询中心运作的直接调查

2002 年 11 月 29 日

- 公布有关医院管理局辖下医院处理病人失踪的机制的直接调查报告
- 公布两份不披露个案所涉人士身分的调查报告
- 宣布进行有关根据《教育条例》推行普及基础教育的直接调查

2003 年 2 月 27 日

- 公布有关监管慈善筹款活动的安排的直接调查报告
- 公布两份不披露个案所涉人士身分的调查报告

2003 年 3 月 27 日

- 公布有关民政事务总署在协助成立业主立案法团方面所担当的角色的直接调查报告
- 公布一份不披露个案所涉人士身分的调查报告

与立法会议员会晤

7.6　本署一直与主要的公营机构和社区组织保持联系。在二零零二年十二月，本人与立法会议员举行会议，向议员讲述本署最新的发展情况和工作计划。

与各区区议会主席会晤

7.7　在二零零二年，本人曾与各区区议会主席及副主席会晤。由于该次会晤十分成功，本人在民政事务局常任秘书长协助下，于二零零三年二月再与各区区议会的主席及副主席举行会议。这项安排让本人可以向地区领袖阐释本署的职能，向他们介绍有关本署最新的发展情况，以及就一些大家共同关注的事项交换意见。本人十分感谢他们对本署工作的支持。

太平绅士提供的协助

7.8 本署在一九九六年开始推行「太平绅士协助推广计划」，目的是推广本署的工作。截至目前为止，共有374位太平绅士参加这项计划。部分太平绅士不仅积极参与本署举办的参观活动，而且就本署各方面的工作提供了不少宝贵意见。对于他们的全力支持，本署谨此致谢。

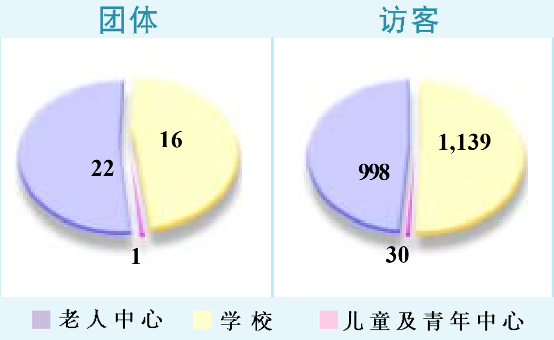
7.9 在本报告年度内，我们为太平绅士安排了四次参观活动，其中一次是参观渠务署的昂船洲污水处理厂，两次是参观香港海关机场科，另一次是参观食物环境衞生署的公共衞生化验中心。参加者一致认为这些活动很有用，使他们更了解政府各部门的工作。

图表 7.5 太平绅士参观香港海关

资源中心

7.10 我们欢迎任何人士和社区团体前来本署的资源中心参观。该中心收藏了各类与申诉专员有关的文献，可供访客索阅。团体的访问活动通常是首先参观资源中心，然后由本署代表进行简介和互相交换意见。本署现正制作一套电脑互动游戏，以较年轻的访客为对象，在参观活动结束时送给他们作教育和娱乐用途。这套游戏以问答比赛形式进行，旨在加深市民对本署工作的认识，预计可在二零零三年五月备妥，将会上载本署网站，并且制成唯读光碟，派发给访客。在本报告年度内，共有来自39个团体的2,167人参观本署的资源中心，而上年度的数字则分别为66个团体和3,101人。由于本署搬迁关系，资源中心在二零零二年八月和九月暂停开放。二零零三年三月，由于发生非典型肺炎疫症，大部分原定的参观活动均已取消，资源中心的访客人数也因此大减。

图表 7.6 参观资源中心的团体数目和访客人数



本署工作简介短片

7.11 在一九九八年，本署制作了一套10分钟的短片，以戏剧形式介绍本署的工作。由于职权范围的转变，加上本署的服务范围扩大[4]，因此本署决定制作一套新的短片，预期可在二零零三年稍后备妥。

7.12 另一方面，本署仍然采用在二零零一年制作，介绍有关本署电话投诉服务的短片。

4 自一九九八年以来，《申诉专员条例》附表1分别有14个机构列入和13个机构从附表中删除。二零零一年，本署更设立电话投诉服务，并且接受以电子邮件提出的投诉。

申诉专员嘉许奖

7.13 *公营机构奖* —— 为表扬公营机构以正面和积极的态度处理投诉，以及他们在处理投诉工作上的专业水平，本署于一九九七年七月设立申诉专员嘉许奖。我们会根据被投诉的机构如何处理由本署转介的投诉个案，以及如何致力提高服务质素（包括如何落实申诉专员的建议等），选出值得嘉许的机构。本署每年颁发这个奖项一次，借此公开表扬那些开明问责的机构。一直以来，申诉专员嘉许奖计划深获公营机构及广大市民好评。

图表 7.7	2002 年得奖机构一览

- 康乐及文化事务署（大奖）
- 入境事务处
- 社会福利署

7.14 *公职人员奖* —— 本署设立公职人员奖，目的是表扬那些在处理投诉时，一直维持良好的客户服务水平，又或对改善公共行政质素作出重大贡献，值得推许为学习榜样的公职人员。在本报告年度内，共有 23 名分别来自 12 个机构的公职人员获奖。

图表 7.8 2002 年得奖公职人员一览

机构	得奖人数
入境事务处	2
水务署	1
司法机构	1
房屋署	3
香港海关	3
食物环境衞生署	2
海事处	1
教育署	1
税务局	3
劳工处	1
学生资助办事处	2
医院管理局	3

7.15 本署已发信给各公营机构，邀请他们提名属下人员角逐二零零三年的奖项。

有关本署服务的民意调查

7.16 本署经常主动探询民意，以改善本署的服务。一九九六年，在政府统计处的协助下，本署展开一项民意调查，研究市民对本署的认识和本署服务的成效。在一九九九／二零零零年度，本署亦进行了同样的调查。在二零零三年三月，本署再开始进行民意调查，调查对象包括约 8,000 个住户，有关报告可在本年稍后公布。调查结果将协助本署评估市民对我们的期望，有利于满足他们对优质公共行政的诉求。该份报告亦会为本署的公众教育和宣传策略提供指引。

投诉处理专题研讨会

7.17 本署每年举办投诉处理专题研讨会一次，这项活动已成为本署与公营机构积极交流的重要渠道。本署已为原定在二零零三年四月三日举行的研讨会做好大部分准备工作，并拟定好整个活动的内容和预订了场地。截至二零零三年三月底，共有约800 名公职人员表示打算出席。可惜由于非典型肺炎疫情的影响，研讨会须延期举行。

入职及在职训练

7.18 时至今日，处理投诉已是公职人员的工作之一。大部分公职人员，特别是前线人员在工作上必须处理投诉，有些甚至可能成为被投诉的对象。为了帮助新入职及在职的部门人员应付工作上的需要，本署不时举办讲座，向他们讲解处理投诉的方法。在本报告年度内，本署为这些人员举办了共十次讲座。

图表 7.9 本署人员向政府行政主任简介本署工作

与其他机构的联系

7.19 本署是国际申诉专员协会的成员之一，历任申诉专员都会参加国际申诉专员的活动。自一九九六年起（除一九九九年外），香港申诉专员一直是该协会常务理事会的成员，代表澳大利西亚暨太平洋区。二零零二年十月，本人获选为该协会的秘书长。

7.20 除了出席在突尼斯共和国首都突尼斯举行的国际申诉专员协会常务理事会会议外，在二零零二年十一月，本人更出席了该会在澳洲悉尼举行的第二十届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议，并主持以「如何进行有效的调查」为主题的讨论会。

7.21 此外，本署是亚洲申诉专员协会的创办会员，本人也是该协会的秘书长。二零零二年五月，本人出席在北京举行的第七届亚洲申诉专员协会会议。

图表 7.10 申诉专员出席第七届亚洲申诉专员协会会议

7.22 本署与中国监察学会设有交流计划。二零零二年五月，本署派出代表团到内地交流。同年十二月，中国监察学会的代表团也来港访问。此外，本署代表出席了澳门特别行政区廉政专员公署举办的「廉政建设十周年」研讨会，我们与该署一直保持密切的联系。

7.23 二零零二年，海外国家和地区的申诉专员机构及中国监察部代表的到访人数激增。内地不时有高级官员来港参加训练课程，而他们大多会安排半天的时间，前来本署参观访问。本署会为这些参观者举办讲座，由首长级人员向他们介绍本署的工作。在本报告年度内，本署接待了 42 名来自外地的访客和133 名中国监察部的代表，并为 15 个其他团体共 410 人举办讲座，而在二零零一／零二年度，则分别接待了 11 名外地访客和 54 名中国监察部的代表，以及为 13 个其他团体共 354 人举办讲座。本署欢迎这类交流活动，从这些交流中也获益良多。